บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กด ๐

ที่ ชน ๐๐๓๓.๓.๐๙.๔/๑๒๓ **วันที่** ๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวัดสิงห์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอำเภอวัดสิงห์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ – ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ ๔ กันยายน ๒๕๖๖) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๙ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๖	แจ้งเรื่อง จาก สสจ.ชัยนาท	(เรื่องร้องเรียน) เรียกเก็บเงิน
๗	แจ้งเรื่อง จาก สสจ.ชัยนาท	(เรื่องร้องเรียน) พฤติกรรมบริการ
๘	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๙	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๙ ราย	๙ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ในระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า จำนวน ๗ เรื่อง และการร้องเรียนสำหรับกรณีพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ เรื่อง เรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิ จำนวน ๑ เรื่องและไม่พบการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึง ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๙ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๙ เรื่อง

๒. / สรุปผลการดำเนินงาน ...

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป (ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือและร้องเรียน)	๙
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติ แล้วได้รับการประสานงานการแพทย์จากหน่วยงานรับส่งต่อ / ญาติเป็นผู้มาติดในเรื่องการแก้ไขข้อมูลในใบส่งตัวให้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งต่อ / การทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งต่อสำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติไปในขั้นตอนและแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

๒. กำหนดให้เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เป็นนโยบายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและดำเนินการต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม่าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

☑ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยโรงพยาบาลวัดสิงห์

- ๖ ก.ย. ๒๕๖๖

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของนักเรียนที่มีผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงประถมศึกษาปีที่ ๖ จำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา ๒๕๖๕

สังกัด	จำนวนนักเรียนที่มีผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงประถมศึกษาปีที่ ๖						จำนวนนักเรียนที่มีผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงประถมศึกษาปีที่ ๖						๑
	ต่ำกว่าเกณฑ์		ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ		ดี		ต่ำกว่าเกณฑ์		ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ		ดี		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สพฐ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	สพฐ.
สช.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	สช.
กทม.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กทม.
อปท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	อปท.
ตชด.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	ตชด.
กศน.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กศน.
กรมอาชีวศึกษา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมอาชีวศึกษา
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
กรมราชทัณฑ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมราชทัณฑ์
กรมการจัดหางาน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการจัดหางาน
กรมการศาสนา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการศาสนา
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กรมการพัฒนาชุมชน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการพัฒนาชุมชน
กรมสุขภาพจิต	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมสุขภาพจิต
กรมการแพทย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการแพทย์
กรมอนามัย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมอนามัย
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
กรมควบคุมโรค	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมควบคุมโรค
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
กรมอนามัย	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมอนามัย
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
กรมควบคุมโรค	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมควบคุมโรค
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
กรมการแพทย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมการแพทย์
กรมสุขภาพจิต	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมสุขภาพจิต
กรมควบคุมโรค	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมควบคุมโรค
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
กรมอื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	**กรมอื่นๆ**
รวมทั้งหมด (กรม)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	**รวมทั้งหมด (กรม)**

ที่มาข้อมูล: ระบบรายงานผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ระบบ ๑๗ แฟ้ม) ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

หมายเหตุ: ๑. ข้อมูลนักเรียนที่มีผลการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงประถมศึกษาปีที่ ๖ จำแนกตามสังกัด ปีการศึกษา ๒๕๖๕ (ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๕)